EBOOK Sunbook media

Quảng cáo

Facebook Messenger

facebook Messenger

Quảng cáo Facebook Messenger

Hiện nay với sự phát triển mạnh mẽ của Facebook Messenger, các nhà doanh nghiệp có thể tạo quảng cáo click-to-web hiển thị ngay trong Inbox đối với những người đã từng Inbox Fanpage, nghĩa là mẫu quảng cáo của bạn sẽ được hiển thị trong cửa sổ tin nhắn của khách hàng. Tính năng này mang lại hiệu quả khác biệt và tối ưu được chi phí quảng cáo nếu như bạn đang chạy chương trình khuyến mãi hoặc bạn có các sản phẩm dịch vụ liên quan đến nhau, bởi tập khách hàng đã Inbox Fanpage là những người đã có về nhu cầu của bạn, vì vậy đây là tập tối ưu nhất mà bạn không cần target lại. Không bao giờ có cả 100% khách hàng Inbox đều mua sản phẩm dịch vụ, có thể họ cân nhắc đến giá cả, phương thức mua hàng thì việc tiếp cận lại bằng chính sách giá, chính sách mua hàng là cách thức tuyệt vời để không bỏ lỡ những khách hàng tiềm năng này. Hoặc bạn có thể tiếp thị lại khách đã mua để bán chéo sản phẩm, cũng có thể taget tới sản phẩm đó nếu hàng hóa của bạn có tần suất sử dụng và thay thế mới cao.

Facebook Messenger là gì?

Là một dịch vụ và ứng dụng phần mềm tin nhắn tức thời chia sẻ giao tiếp bằng ký tự và giọng nói. Được tích hợp trên ứng dụng chat của Facebook và được xây dựng trên giao thức MQTT, Messenger cho phép người dùng Facebook trò chuyện với bạn bè trên cả di động và trang web chính.

Tin nhắn được tài trợ là gì?

Nó là quảng cáo nhắm mục tiêu theo ngữ cảnh nhằm tương tác lại với những người đã trò chuyện với doanh nghiệp, shop của bạn. Loại quảng cáo này có thể tạo mới thông qua PE, trình quảng cáo hoặc API.

Vì là đây là quảng cáo Facebook Messenger nên quảng cáo sẽ chỉ xuất hiện trong ứng dụng chứ không hiển thị trên Newfeed.

Khi nhấn vào quảng cáo, người dùng sẽ được chuyển đến Newfeed của ứng dụng Facebook trên điện thoại.

Và khi click vào trong mẫu quảng cáo này, nó sẽ dẫn bạn đến web hay landing page nơi thực hiện chuyển đổi cuối cùng.

Phân loại quảng cáo trên Messenger

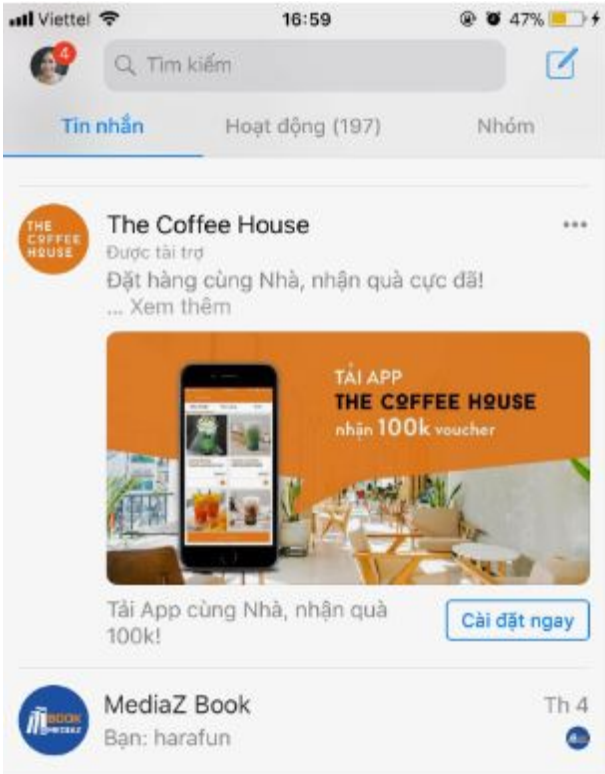
Có hai loại quảng cáo trên Messenger đó là Click to Messenger (Đưa khách hàng bắt đầu cuộc trò chuyện với doanh nghiệp của bạn bằng quảng cáo Messenger)

9:58
94
Trung Tâm Anh Ngữ [redacted]
Được tài trợ
Tuổi trẻ như cơn mưa rào. Dù có phải tầm mưa ta cũng muốn quay trở lại một lần nữa. Thế nên đừng để cơn mưa đó trôi đi một cách nhạt nhẽo vì thiếu "gia vị" TOEIC bạn nhé.
Cả thanh xuân này bạn chỉ cần dành ra 32 BUỔI để chinh phục TOEIC với [redacted] mà thôi. Chúng tôi cam kết đầu ra 500+ BẤT CHẤP TRÌNH ĐỘ ĐẦU VÀO của bạn là như thế nào.
Điều duy ... Đọc tiếp
Tháng năm rực rỡ
MỞ BẰNG MESSENGER
THÁNG NĂM RỰC RỠ ĐỪNG ĐỂ LỠ THANH XUÂN VÌ TO...
GỬI TIN NHẮN
Trang Tran và 89 người khác
2 lượt chia sẻ

Và *Sponsored Message* (Gửi tin nhắn được tài trợ đến người dùng Messenger).

60% 09:23
Thẩm Mỹ Viện ...
QUẢN LÝ
Tháng 11
NÔNG NÀN
ĐẸP SANG TRỌN VẸN
Ưu đãi lên 50%
Tri Ân Khách Hàng đã làm Dịch Vụ tại
Được tài trợ · Quản lý
Giảm 50% Chỉ cho khách hàng đã sử dụng dịch vụ !
Tri Ân Khách Hàng đã làm Dịch Vụ tại
Tôi quan tâm
Aa

Ngoài ra, còn một phiên bản Messenger BETA: *Home Screen Ads* (Thử nghiệm quảng cáo trên màn hình chính) nữa, tùy theo mục đích của doanh nghiệp mà lựa chọn chạy quảng cáo Facebook Messenger nào mới hiệu quả.

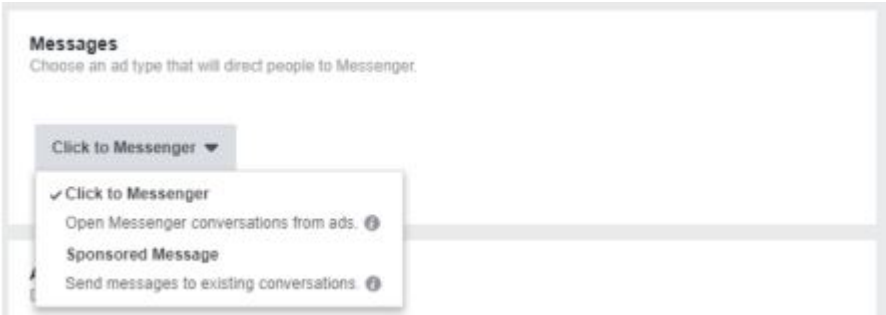


Vậy, khởi tạo và theo dõi nó như thế nào?

Cách khởi tạo tương tự với việc tạo quảng cáo thông thường, bạn sẽ tạo trong trình quản lý quảng cáo của doanh nghiệp.

– **Bước 1:** Trong trình quản lý quảng cáo, bạn sẽ tạo chiến dịch của mình, chọn Mục tiêu (Objective) là *Tin nhắn* (Message), và nhấn *Tiếp tục* (Continue).

– **Bước 2:** Tới phần này bạn sẽ đặt tên cho quảng cáo, và chọn *Click to Messenger* nếu muốn đưa khách hàng vào cuộc trò chuyện với doanh nghiệp của bạn thông qua Call to action trên quảng cáo, chọn Sponsored Message nếu muốn gửi tin nhắn quảng cáo đến những người dùng đã inbox vào fanpage doanh nghiệp của bạn.


Messages
Choose an ad type that will direct people to Messenger.
Click to Messenger
Click to Messenger
Open Messenger conversations from ads.
Sponsored Message
Send messages to existing conversations.

– **Bước 3:** Sau đó, target Đối tượng mục tiêu (Audience) như bình thường. Lưu ý, nếu lựa chọn loại quảng cáo là *Sponsored Message* (Tin nhắn được tài trợ) thì đối tượng mục tiêu bạn có thể tiếp cận đến những người đã gửi tin nhắn cho trang của bạn và Vị trí hiển thị (Placement) sẽ mặc định là Sponsored Message, nó sẽ tự động tắt hết các vị trí còn lại.

– **Bước 4:** Set ngân sách quảng cáo và lên lịch chạy.

– **Bước 5:** Cài đặt mẫu quảng cáo

Với quảng cáo Sponsored Message

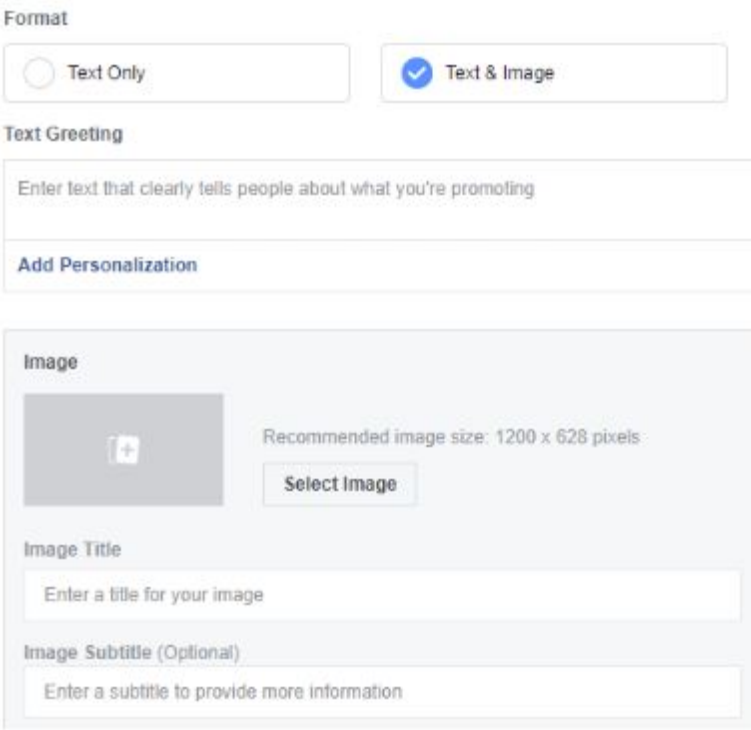
▪ Có hai định dạng cho bạn lựa chọn, một là chỉ có text, hai là cả text và hình ảnh.

▪ Sau đó là phần chào mời, nội dung quảng cáo.

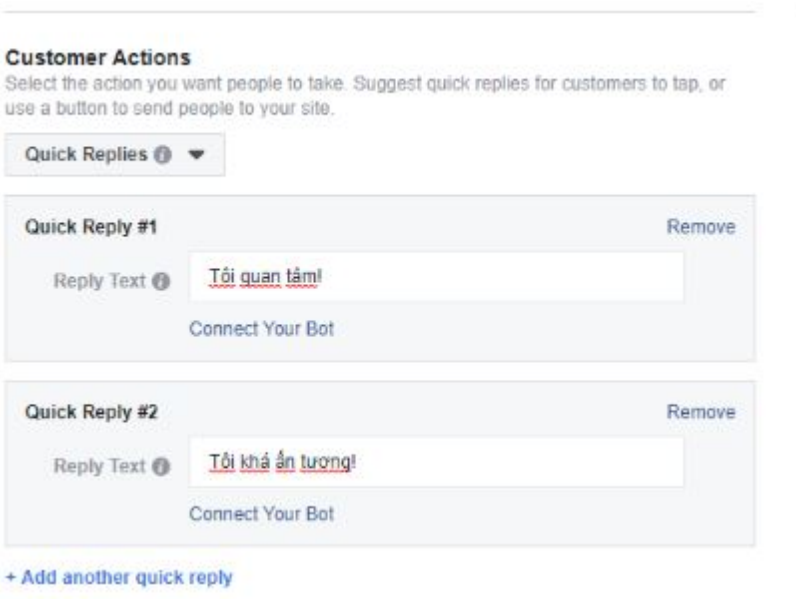
▪ Lựa chọn ảnh với kích thước đề xuất là 1200 x 628 pixels.

▪ Thêm title và sub-title (nếu có).

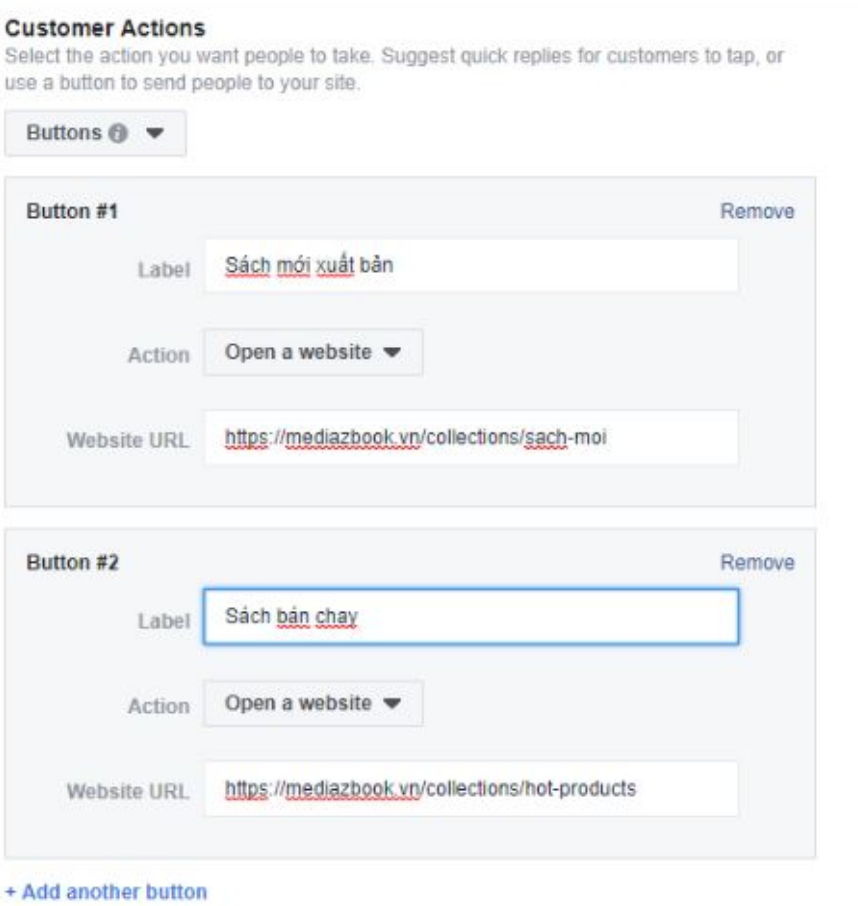
▪ Cuối cùng là phần Customer Actions. Ở đây bạn có thể tùy ý lựa chọn hành động mà bạn sẽ điều hướng khách hàng, một là Quick Replies (Trả lời nhanh) nếu khách hàng click vào hộp thoại được đề xuất, hai là sử dụng Buttons để đưa khách hàng đến với sản phẩm trên website của bạn.



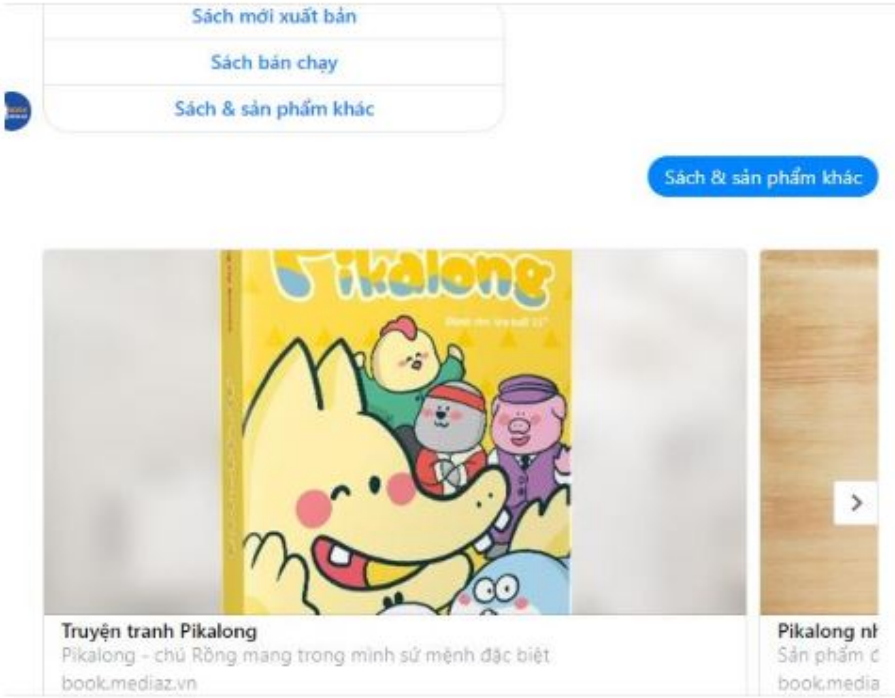
Ở phần Quick Replies, bạn có thể đưa ra nhiều hộp thoại đề xuất bằng cách nhấn vào *Add another quick reply*. Hơn nữa, bạn có thể kết nối với Botchat để việc tư vấn trở nên liền mạch hơn, giúp bạn tiết kiệm thời gian hơn.


Customer Actions
Select the action you want people to take. Suggest quick replies for customers to tap, or use a button to send people to your site.
Quick Replies
Quick Reply #1
Remove
Reply Text
Tôi quan tâm!
Connect Your Bot
Quick Reply #2
Remove
Reply Text
Tôi khá ấn tượng!
Connect Your Bot
+ Add another quick reply

Và nếu bạn chọn Buttons, bạn sẽ dẫn đường link sản phẩm của bạn vào từng option cho người dùng lựa chọn

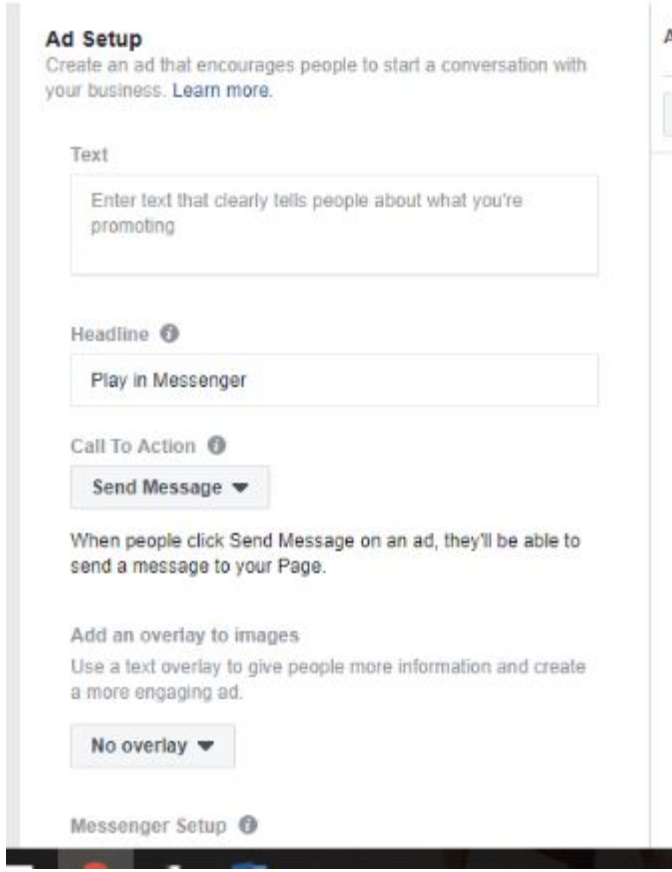


Và đây là nội dung sẽ hiển thị tới khách hàng của bạn.



Với quảng cáo Click to Message

- Chọn Fanpage của bạn
- Có 4 định dạng cho bạn tùy chọn.
- Điền các thông tin của quảng cáo, chọn Call to action, chỉnh sửa Messenger theo ý muốn.


Ad Setup
Create an ad that encourages people to start a conversation with your business. Learn more.
Text
Enter text that clearly tells people about what you're promoting
Headline
Play in Messenger
Call To Action
Send Message
When people click Send Message on an ad, they'll be able to send a message to your Page.
Add an overlay to images
Use a text overlay to give people more information and create a more engaging ad.
No overlay
Messenger Setup

– Bước 6: Nhấn Confirm và chờ duyệt.

Cách cài đặt Chatbot trả lời tin nhắn tự động trên Facebook Messenger

Chatbot là gì?

Chatbot hiện đang là xu hướng mới trên toàn cầu. Về cơ bản, chatbot là một hình thức thô sơ của phần mềm trí tuệ nhân tạo. Nó hoạt động độc lập và theo một kịch bản đã thiết lập sẵn, có thể dự đoán và tự động trả lời những câu hỏi hoặc xử lý tình huống chính xác nhất giống như người thật.

Sự ra đời của các nền tảng chatbot giúp cho các quản trị viên Fanpage Facebook tương tác với người dùng của mình một cách tự động, tiết kiệm thời gian hơn và thân thiện hơn. Chatbot có thể đọc hiểu được tin nhắn gửi đến, rồi tự động trả lời khách hàng bằng văn bản, hình ảnh, hay dẫn đường link,...tùy thuộc vào cú pháp tin nhắn phản hồi mà bạn xây dựng trước đó.

Bạn có thể tự tạo một chatbot cho riêng mình nếu có một chút kiến thức lập trình bằng Messeger Platform của Facebook, còn không, bạn có thể sử dụng các nền tảng hỗ trợ tạo chatbot miễn phí có sẵn trên thị trường. Hiện nay, có rất nhiều nền tảng hỗ trợ việc tạo chatbot miễn phí dành cho nhà bán lẻ, trang tin tức hay trang doanh nghiệp vì vậy việc tạo chatbot không còn quá khó khăn.

Các công cụ để xây dựng chatbot trên Facebook Messenger

Dưới đây là các nền tảng tạo chatbot miễn phí, dễ sử dụng mà không cần lập trình được các doanh nghiệp Việt ưa chuộng, bạn có thể tham khảo:

– Chatfuel.com: Đây là một trang web miễn phí giúp bạn tạo ra những chatbot tuyệt vời. Chatfuel hỗ trợ khoảng 50 ngôn ngữ trên khắp thế giới với những tính năng nổi bật như Tìm kiếm của Google, RSS, LiveChat,... Ưu điểm của nền tảng này là không sử dụng code, không cần tạo app mà kết nối trực tiếp với fanpage, không cần gửi xét duyệt với Facebook, không giới hạn số bot được tạo ra, có sẵn nhiều Plugin kết nối với các nền tảng khác như Instagram, Twitter, Youtube,... Hơn nữa, một tính năng đặc biệt nhất phải kể đến như JSON API, cho phép bạn tích hợp mọi loại API vào trong một con chatbot.

– Messnow.com: Đây là một nền tảng chatbot đầu tiên tại Việt Nam cho doanh nghiệp.

Ưu điểm đầu tiên của nền tảng này phải kể đến đó là giao diện hoàn toàn bằng Tiếng Việt, giúp cho các doanh nghiệp tại Việt Nam dễ dàng tạo chatbot để cung cấp thông tin hiệu quả bằng khả năng xử lý ngôn ngữ tự nhiên một cách chính xác nhất. Bởi nếu nội dung của bạn được thiết lập giống như hai người thực sự đang chat với nhau, bạn sẽ thành công và khách hàng sẽ dễ ra quyết định mua hàng hơn. Ngoài ra, nó còn có thể tích hợp được những ứng dụng như đọc báo, chơi game, chỉnh sửa ảnh,...cho chatbot bằng kho ứng dụng khổng lồ.

– Manychat.com: Đây cũng là một nền tảng miễn phí cho phép bạn tiếp cận với những người dùng mới, lập trình bài gửi, thiết lập phản hồi tự động với từ khóa xuất hiện, tự động phát nguồn dữ liệu của bạn và nhiều tính năng thú vị nữa (hình ảnh, video, link,menu,...). Manychat có kết hợp đa ngôn ngữ, giao diện dễ dàng sử dụng cho chúng ta thiết lập.

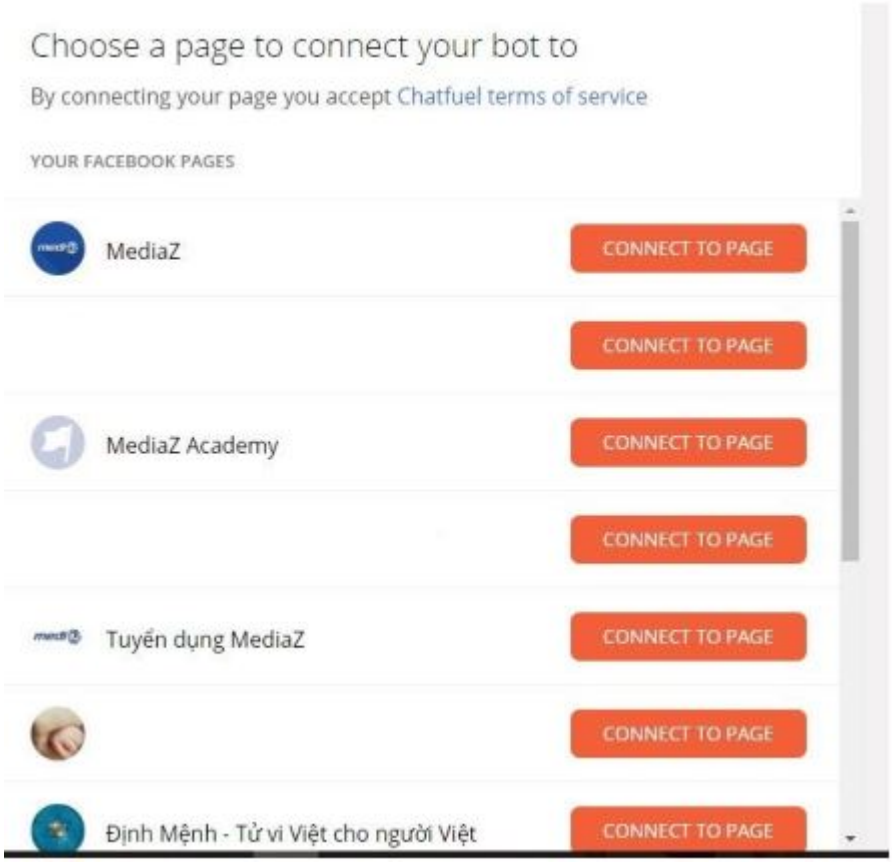
– Harafunnel.com: Đây là một ứng dụng tạo chatbot trên Facebook Messenger miễn phí cho các doanh nghiệp Việt Nam. Doanh nghiệp sẽ đạt được hiệu quả tiếp thị cao và có thể tương tác dễ dàng với các khách hàng cũ. Cũng giống như Messnow, giao diện của Harafunnel hoàn toàn bằng Tiếng Việt với các tính năng gửi tin nhắn hàng loạt chỉ bằng một cú "click", tự động inbox cho khách hàng khi comment vào bài viết và Live Stream Facebook, xây dựng phễu bán hàng và tự động đưa khách hàng vào phễu, re-marketing,... và còn nhiều tính năng hữu ích khác nữa.

Làm sao để tạo Chatbot trên Facebook Messenger?

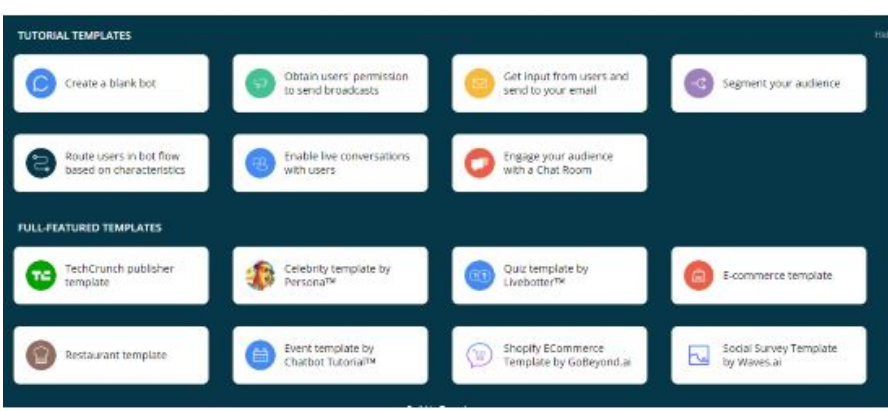
Hiện tại tất cả các nền tảng tạo Chatbot miễn phí đều có cách khởi tạo giống nhau, trong phần này, chúng ta sẽ tìm hiểu cách khởi tạo chatbot bằng Chatfuel.com nhé!

– Bước 1: Bạn truy cập vào website **https://chatfuel.com/** và bắt đầu với bản Free

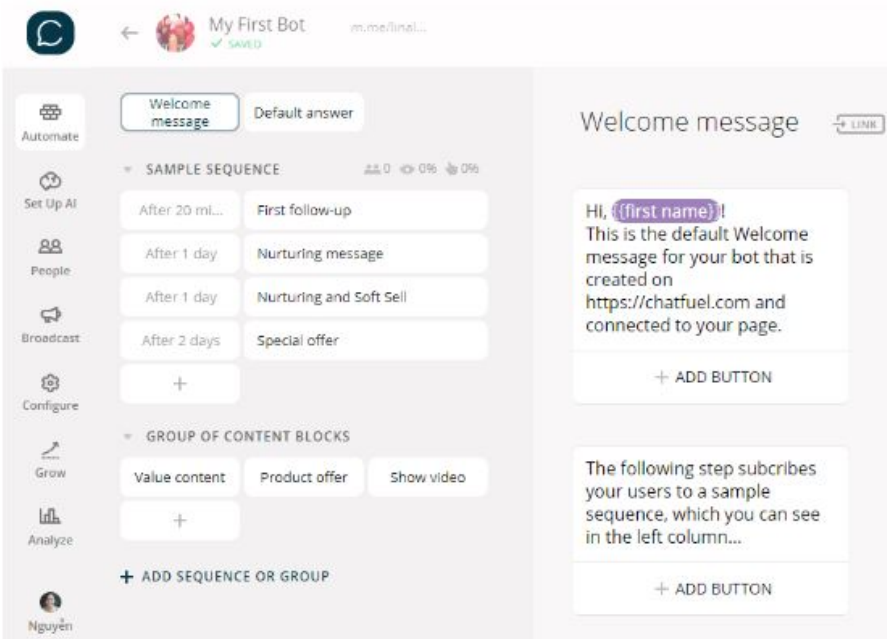
– Bước 2: Sau khi đồng bộ với tài khoản user Facebook của bạn rồi, màn hình sẽ hiển thị như bên dưới, bạn sẽ lựa chọn trang fanpage mà bạn muốn tích hợp chatbot bằng cách ấn vào CONNECT TO PAGE


Choose a page to connect your bot to
By connecting your page you accept Chatfuel terms of service
YOUR FACEBOOK PAGES
MediaZ
CONNECT TO PAGE
CONNECT TO PAGE
MediaZ Academy
CONNECT TO PAGE
CONNECT TO PAGE
Tuyển dụng MediaZ
CONNECT TO PAGE
CONNECT TO PAGE
Định Mệnh - Tử vi Việt cho người Việt
CONNECT TO PAGE

Khi đó, ở phần tiếp theo, Chatfuel sẽ đưa ra cho bạn các Template có sẵn tùy theo các ngành nghề dịch vụ của bạn , hoặc bạn có thể tạo một con chatbot đầu tiên cho mình bằng cách ấn vào Create a blank bot


TUTORIAL TEMPLATES
Create a blank bot
Obtain users' permission to send broadcasts
Get input from users and send to your email
Segment your audience
Route users in bot flow based on characteristics
Enable live conversations with users
Engage your audience with a Chat Room
FULL-FEATURED TEMPLATES
TechCrunch publisher template
Celebrity template by Persona™
Quiz template by Livebotter™
E-commerce template
Restaurant template
Event template by Chatbot Tutorial™
Shopify ECommerce Template by GoBeyond.ai
Social Survey Template by Waves.ai

Khi đó màn hình sẽ hiển thị như sau:

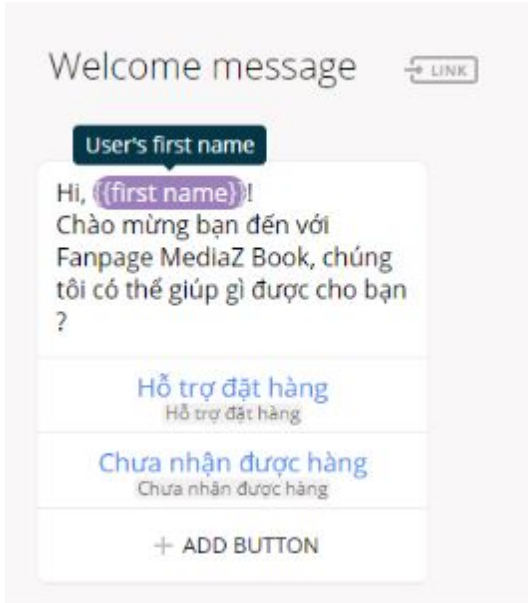


Trong phần này chúng ta sẽ phải set up các chức năng, và thêm nội dung theo một kịch bản nhất định theo ý của bạn như là chức năng Automate (Tự động), Set Up Al (Cài đặt chức năng trả lời theo từ khóa), Broadcast (Thông báo cho toàn bộ khách hàng), Configure (Kết nối chatbot), Analyze (Phân tích),...

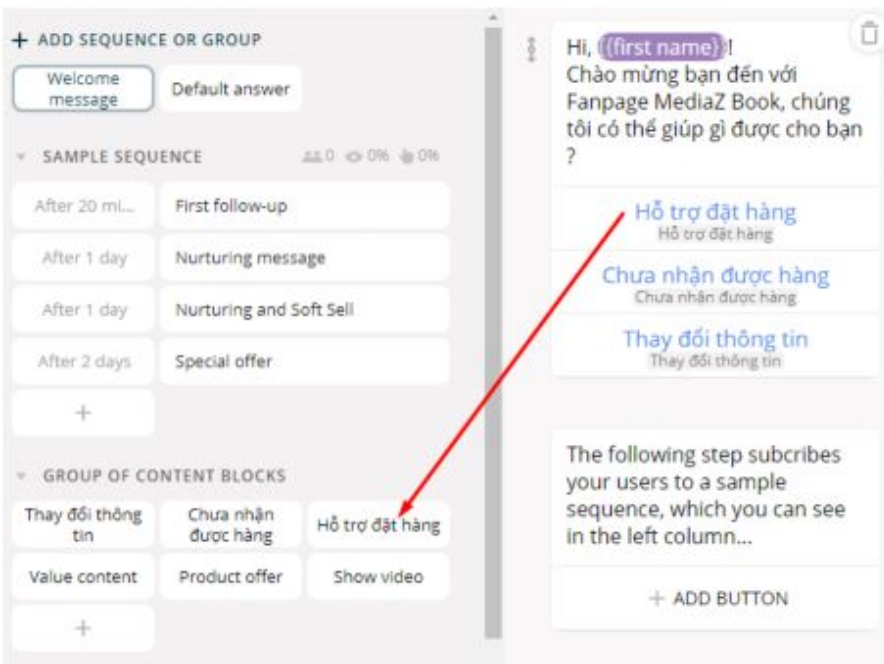
Đầu tiên, bạn cần phải sửa nội dung Welcome message, đây là nội dung tin nhắn chào mừng khi khách hàng inbox lần đầu tiên cho fanpage.

Để chatbot có thể hoạt động tốt, bạn cần phải nghiên cứu nội dung người dùng hay nhắn tin cho fanpage của mình để phân loại nội dung, xem khách hàng hay trả lời theo những cú pháp nào, từ đó, áp dụng cho chatbot của mình.

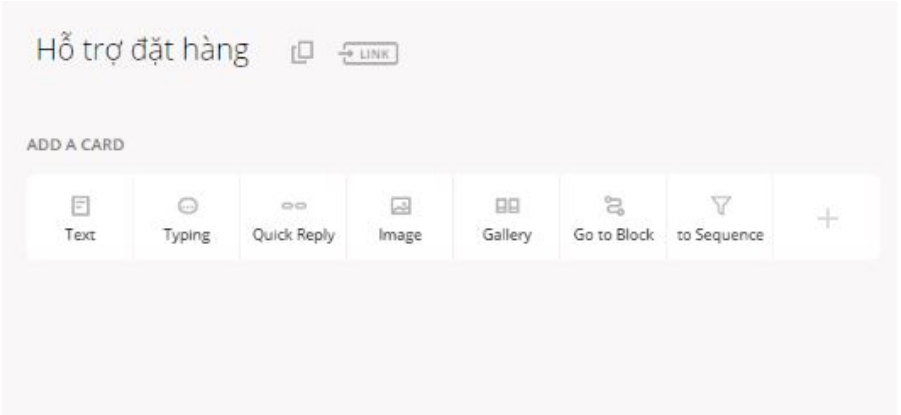
Sau khi khách hàng kết nối tới Messenger của Fanpage thì chatbot sẽ tự động hỏi nhu cầu của họ liên quan đến mục nào, khi đó mình sẽ đưa ra tối đa 3 lựa chọn. Và để thêm lựa chọn chúng ta chỉ cần thêm vào Add Button.


Welcome message
LINK
User's first name
Hi, {first name}!
Chào mừng bạn đến với Fanpage MediaZ Book, chúng tôi có thể giúp gì được cho bạn ?
Hỗ trợ đặt hàng
Hỗ trợ đặt hàng
Chưa nhận được hàng
Chưa nhận được hàng
ADD BUTTON

Khi khách hàng bấm vào lựa chọn nào thì chatbot sẽ trả về nội dung mình đã tạo ở một block khác cho họ. Để tiếp tục hỗ trợ khách hàng, bạn sẽ phải thêm nội dung cho block bạn đã tạo.


ADD SEQUENCE OR GROUP
Welcome message
Default answer
SAMPLE SEQUENCE
After 20 mi...
First follow-up
After 1 day
Nurturing message
After 1 day
Nurturing and Soft Sell
After 2 days
Special offer
GROUP OF CONTENT BLOCKS
Thay đổi thông tin
Chưa nhận được hàng
Hỗ trợ đặt hàng
Value content
Product offer
Show video
Hi, {first name}!
Chào mừng bạn đến với Fanpage MediaZ Book, chúng tôi có thể giúp gì được cho bạn ?
Hỗ trợ đặt hàng
Hỗ trợ đặt hàng
Chưa nhận được hàng
Chưa nhận được hàng
Thay đổi thông tin
Thay đổi thông tin
The following step subcribes your users to a sample sequence, which you can see in the left column...
ADD BUTTON

Ví dụ, khi khách hàng bấm vào **Hỗ trợ đặt hàng** thì chatbot sẽ trả về đúng nội dung trong block **Hỗ trợ đặt hàng** tại mục Group of content blocks mình đã tạo.



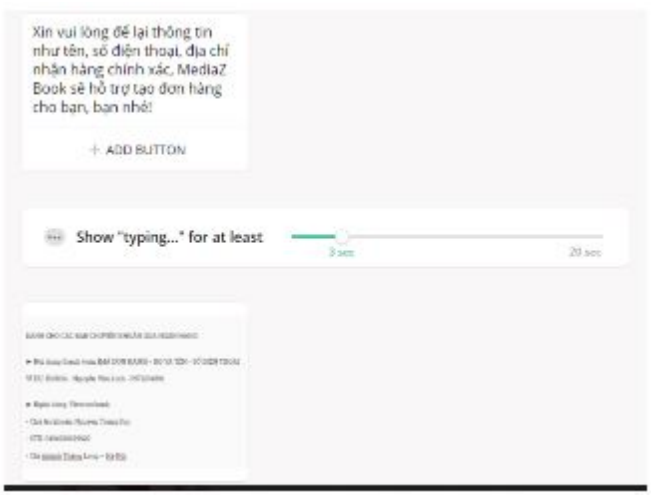
Tại đây, bạn có thể thêm các mục:

▪ Text: Nội dung trả lời hỗ trợ khách hàng.

▪ Typing: Là biểu tượng "..." giống như khi mình đang viết (tính bằng giây)

▪ Quick reply: Trả lời nhanh (Lưu ý, phần này chỉ được đặt dưới phần Text, Gallery hoặc Image mà thôi!)

▪ Image: Bạn có thể thêm hình ảnh để hỗ trợ nếu muốn.


Xin vui lòng để lại thông tin như tên, số điện thoại, địa chỉ nhận hàng chính xác, Media7 Book sẽ hỗ trợ tạo đơn hàng cho bạn, bạn nhé!
ADD BUTTON
Show "typing..." for at least

Cứ như thế câu chuyện giữa botchat và khách hàng của bạn sẽ diễn ra một cách liên tục mà bạn không cần tốn quá nhiều thời gian để trả lời những câu hỏi tương tự nhau, lặp đi lặp lại của các khách hàng bên mình nữa, trừ khi đó là vấn đề cần bạn kiểm tra và hỗ trợ trực tiếp.

Trên đây là những hướng dẫn khá cơ bản để tạo chatbot bằng nền tảng Chatfuel miễn phí cho fanpage của bạn. Qua đây, chúng ta có thể thấy được rằng, thời đại marketing 4.0 đang đến rất gần khi mà mọi thứ dần trở nên tự động, con người không cần phải góp sức quá nhiều vào giải quyết những vấn đề nhỏ nhặt, đã có công nghệ lo, tiết kiệm rất nhiều thời gian và tiền bạc cho cả bạn và khách hàng.

Trích dẫn từ sách

Facebook Marketing 4.0

của MZ Book

Sunbook – thắp sáng tri thức

Sunbook là nhà phát hành, phân phối sách của nhiều thương hiệu, trong đó nổi bật như **MZBook** với dòng sách về Digital Marketing, **MMO** với các đầu sách về kiếm tiền online hay**Easylife** với các đầu sách cho tối ưu cuộc sống.

Với slogan "Thắp sáng tri thức" Sunbook mong muốn mang những kiến thức hay nhất, hữu ích nhất đến các độc giả Việt. Và đây cũng chính là định hướng xuyên suốt cho các hoạt động của Sunbook trong những chặng đường tiếp theo.

Do vậy, dự án Free-ebook ra đời trong sự kết hợp của **Sunbook và MediaZ Agency** mang đến cho độc giả những cuốn ebook nhỏ liên quan đến một số chủ đề của ngành Digital Marketing. Hy vọng các bạn sẽ nhận được nhiều kiến thức hữu ích, bổ sung được những nội dung nền tảng liên quan đến ngành để hoàn thành tốt hơn công việc của mình.

Đừng ngại liên hệ với Sunbook của tụi mình nếu có bất cứ góp ý, đánh giá nào thông qua email: contact@sunbook.vn

Cảm ơn bạn vì đã ở đây đồng hành cùng Sunbook để khám phá những nội dung hay, hữu ích với bạn!

Đội ngũ đồng thực hiện

Sunbook MZBOOK medi